



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y ENTREGA OPORTUNA DE
LICENCIAS DE CONDUCTORES DE VEHÍCULOS MENORES EN LA
MUNICIPALIDAD DE LIMA, AÑO 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

CINDY MARLITT APONTE SÁNCHEZ

ASESOR:

DR. DÁVILA ARENAZA VÍCTOR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

2016

Página del jurado

.....
Dr. Víctor Dávila Arenaza
PRESIDENTE

.....
Dr. Lessner León Espinoza
SECRETARIO

.....
Mg. Maribel Rodríguez Rodríguez
VOCAL

Dedicatoria

A mis queridos padres Juan Aponte Varillas, Delia Violeta Sánchez, y mis estimados hermanos Shobert Abdel Aponte Sánchez y Paola Lita Aponte Sánchez, por su gran apoyo en todas las etapas de mi vida, por inculcarme valores y sabios consejos que me ayudaron en mi formación profesional y personal, por enseñarme a ser perseverante para conseguir todas mis metas. Gracias por siempre creer en mí.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme fortaleza para lograr mis objetivos. A toda mi familia, tíos, primos; especialmente a mi primo John, por su apoyo constante y comprensión durante todo este tiempo.

A mis profesores de los 10 ciclos por haber contribuido en mi formación profesional a través de sus enseñanzas, apoyo y consejos en diversos temas académicos durante estos 5 años en la universidad.

A mi asesor de tesis Dr. Dávila Arenaza Víctor por su apoyo y asesoramiento en la tesis

Declaración de Autenticidad

Yo, Cindy Marlitt Aponte Sánchez con DNI N° 46366502 a efecto de cumplir con los criterios de evaluación curricular de Metodología de la Investigación Científica, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Diciembre del 2016

Cindy Marlitt Aponte Sánchez

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Optimización de Procesos y Entrega oportuna de Licencias de Conductores de Vehículos Menores en la Municipalidad de Lima, año 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración

La Autora

Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	2
1.3. Teorías Relacionadas al tema.....	6
1.4. Formulación del problema.....	10
1.5. Justificación del estudio.....	11
1.6. Hipótesis	12
1.7. Objetivos	13
II. MÉTODO	14
2.1. Diseño de investigación.....	14
2.2. Variables, operacionalización	15
2.3. Población y muestra.....	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Métodos de análisis de datos	21
III. RESULTADOS	22
3.1. Gráficos de frecuencia.....	22
3.2. Prueba de normalidad.....	24
3.3. Prueba de hipótesis.....	25
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	28
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	34
VII. REFFERENCIAS	35
ANEXOS	38
Instrumento.....	38
Validación de los instrumentos.....	40
Matriz de consistencia	52

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla Nº 1: Resultados de la validación de instrumentos	20
Tabla Nº 2: Análisis de Confiabilidad – Alfa de Cronbach	21
Tabla Nº 3: Escala de valores del Alfa de Cronbach	21
Tabla Nº 4: Prueba de Normalidad – Kolmogorov	24
Tabla Nº 5: Correlación de Spearman entre la optimización de procesos y la entrega oportuna de licencias	25
Tabla Nº 6: Grado de Correlación entre variables	25
Tabla Nº 7: Correlación de Spearman entre el tiempo de entrega de licencias y la optimización de procesos	26
Tabla Nº 8: Correlación de Spearman entre el costo de la emisión de licencias y la optimización de procesos	27
Tabla Nº 9: Correlación entre la satisfacción de conductores y la optimización de procesos	28

Lista de Figuras

	Pág.
Figura Nº 1: Planificación de Procesos	22
Figura Nº 2: Organización de Procesos	22
Figura Nº 3: Dirección de Procesos	22
Figura Nº 4: Tiempo de Entrega	23
Figura Nº 5: Costo de emisión	23
Figura Nº 6: Satisfacción de los Conductores	23

RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo general determinar la relación de la Optimización Procesos con la entrega oportuna de Licencias de Conductores de Vehículos Menores en la Municipalidad de Lima Metropolitana, año 2016., la población estuvo conformado por 226 Conductores de Vehículos y la muestra 143; los datos fueron recogidos mediante la técnica de la encuesta y se utilizó como instrumento un cuestionario de 20 preguntas, los resultados fueron procesados mediante el programa SPSS lográndose como resultado de que existe relación significativa entre la optimización de procesos y entrega oportuna de licencias de conductores de vehículos menores.

Palabras clave: Optimización de procesos, Entrega oportuna

ABSTRACT

The general objective of the thesis was to determine the relationship between Optimization Processes and the timely delivery of Driver Licenses for Smaller Vehicles in the Municipality of Lima Metropolitan, in 2016. The population consisted of 226 Vehicle Drivers and sample 143; the data were collected using the survey technique and a questionnaire of 20 questions was used as instrument, the results were processed through the SPSS program, resulting in a significant relationship between process optimization and timely delivery of drivers' licenses Smaller Vehicles.

Keywords: Process optimization, Timely delivery